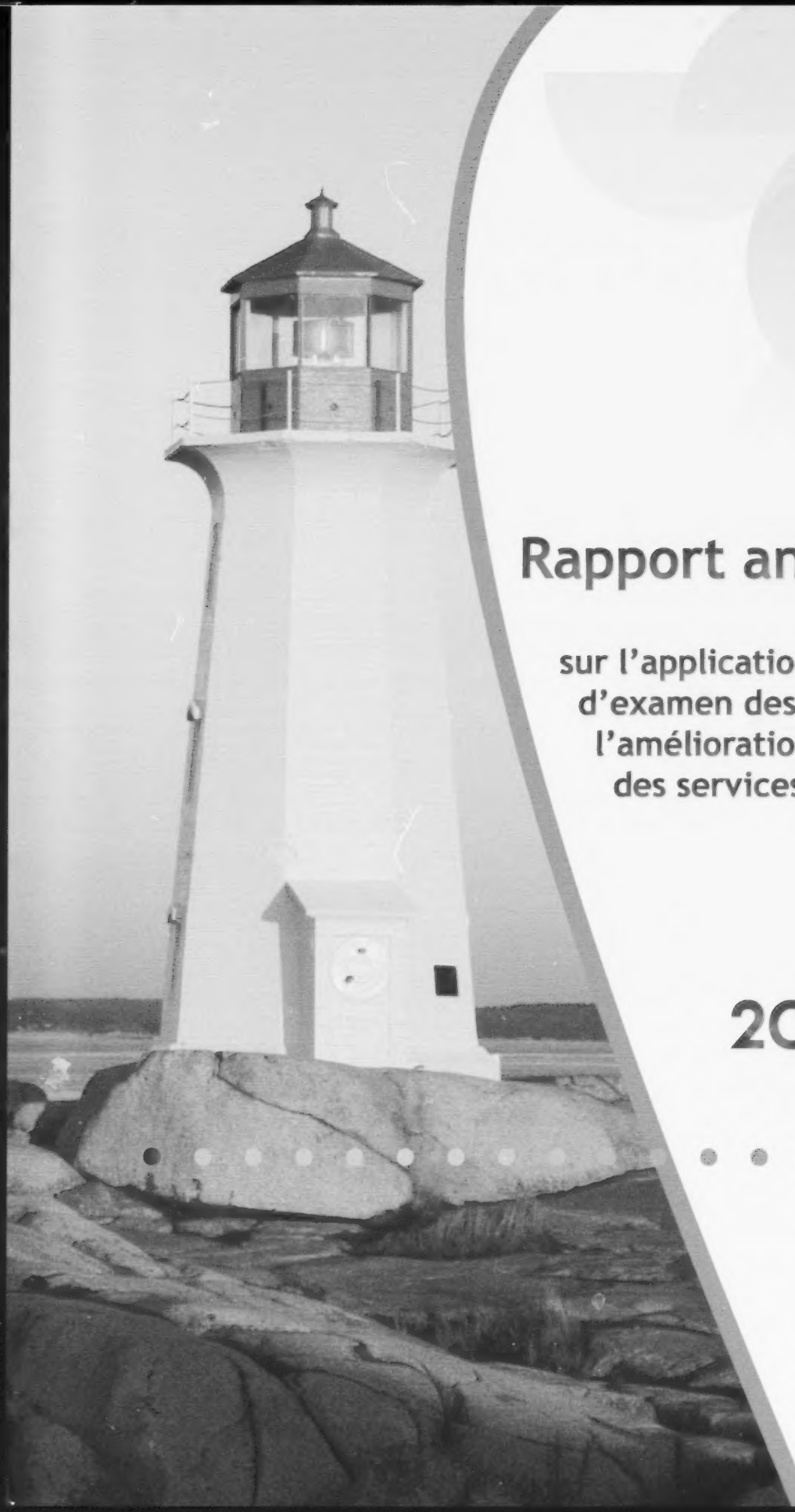


Rapport annuel

sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services

2011-2012

Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides

Québec

Le Rapport annuel 2011-2012 sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services est une publication de l'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides
1000, rue Labelle, bureau 210, Saint-Jérôme (Québec) J7Z 5N6

La version électronique de ce document peut être consultée sur le site Web de l'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides : http://www.santelaurentides.qc.ca

Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Dépôt légal
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2012
Bibliothèque et Archives Canada, 2012

ISBN : 978-2-89547-197-4 (version imprimée)
ISBN : 978-2-89547-196-7 (version PDF)

Tous droits réservés. La reproduction, par quelque procédé que ce soit, ou la diffusion de ce document, même partielles, sont interdites sans l'autorisation préalable de l'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides.

Cependant, la reproduction partielle ou complète de ce document à des fins personnelles et non commerciales est permise à la condition d'en mentionner la source.

Adopté par le conseil d'administration le 26 septembre 2012

Rédaction par Marie-Josée Boulianne, commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services, mise en page par Manon Tremblay, agente administrative.

© Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides, 2012

Mot de la Commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services

Entrée en fonction le 18 juillet 2011, c'est avec un grand plaisir que j'ai accepté d'occuper la fonction de commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services à l'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides. Succédant à madame Julie Delaney, ayant quitté ce poste afin d'exercer d'autres fonctions au sein de l'Agence, j'ai été à même de constater, et ce, dès mon arrivée, la qualité du travail effectué par mes prédécesseurs en ce qui concerne l'application du régime d'examen des plaintes.

Au cours de la dernière année, mes efforts ont été concentrés afin de m'approprier mes nouvelles fonctions, et ce, dans le but d'offrir avec rigueur aux usagers qui s'adressent au bureau du commissaire, un traitement diligent de leurs plaintes et de leurs insatisfactions et de m'assurer du respect de leurs droits.

Par ailleurs, dans le cadre de l'exercice de mes fonctions, il m'a été permis de constater quotidiennement l'importante contribution, le dévouement et le professionnalisme des gestionnaires et des professionnels de la santé de notre réseau ainsi que des partenaires et instances visées par le régime d'examen des plaintes de la région des Laurentides. Leur engagement à servir les intérêts des usagers est indéniable et bien senti et cela témoigne de la volonté de tous envers l'amélioration de la qualité des services.

Je vous convie donc à prendre connaissance du rapport annuel sur l'application du régime d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services pour l'exercice 2011-2012, lequel a pour but d'informer la population et les établissements de l'ensemble des activités ayant été réalisées en lien avec le régime d'examen des plaintes. À la lecture de ce document, vous serez à même de constater les efforts consentis par l'ensemble des commissaires aux plaintes et médecins examinateurs des établissements de santé et services sociaux des Laurentides, et ce, au profit d'une meilleure qualité des soins et des services.

Je vous souhaite une excellente lecture.

Marie-Josée Boulianne

La commissaire régionale aux plaintes
et à la qualité des services des Laurentides

Je tiens à remercier l'ensemble des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services et des médecins examinateurs qui ont exercé leurs fonctions au cours de l'année 2011-2012.

CSSS DE SAINT-JÉRÔME	Commissaire locale Mme Élisabeth Allard Commissaire locale adjointe Mme Sylvie Castonguay	Médecin examinateur Dre Suzie Daneau
CSSS DU LAC-DES-DEUX-MONTAGNES	Commissaire local M. Jacques Lareau	Médecin examinateur Dre Suzie Daneau
CSSS DES SOMMETS	Commissaire locale Mme Mona Lahaise	Médecin examinateur Dre Maryse Desmarais
CSSS D'ANTOINE-LABELLE	Commissaire locale Mme Monique Brun	Médecin examinateur Dr Charles Paquette
CSSS D'ARGENTEUIL	Commissaire local M. Jacques Lamontagne	Médecin examinateur Dr Claude Poitras
CSSS DES PAYS-D'EN-HAUT	Commissaire locale Mme Mona Lahaise Substitut M. Jacques Lamontagne	Médecin examinateur Dre Maryse Desmarais
CSSS DE THÉRÈSE-DE BLAINVILLE	Commissaire locale Mme Dominique Demers	Médecin examinateur Dre Sylvie Roy
CENTRE JEUNESSE DES LAURENTIDES	Commissaire locale M. Hubert Côté Commissaire local adjoint M. Gaétan Thibaudeau	
CENTRE ANDRÉ-BOUDREAU	Commissaire local M. Hubert Côté	Médecin examinateur Dre Suzie Daneau
CENTRE DU FLORÈS	Commissaire local M. Jean-Marie Thibault Commissaire local adjoint M. Robert Prud'homme	
CRDP LE BOUCLIER	Commissaire local M. Gaétan Thibaudeau	
PAVILLON STE-MARIE **GROUPE CHAMPLAIN**	Commissaire locale Mme Hélène Poirier	
RÉSIDENCE LACHUTE	Commissaire locale Mme Rita Crisante	Médecin examinateur Dr Richard Farmini
CHSLD VIGI DEUX-MONTAGNES	Commissaire local M. Denis Chaput	Médecin examinateur Dre Marie-Josée Saine
CHSLD VILLA SOLEIL **GROUPE CHAMPLAIN**	Commissaire locale Mme Hélène Poirier	Médecin examinateur Dr Claude Clément

Les faits saillants de la dernière année

Agence de la santé et des services sociaux (ASSS) :

Au cours de l'exercice 2011-2012, 158 dossiers de plaintes et interventions ont été traités par la commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services (CRPQS).

84 plaintes ont été traitées et conclues en première instance par la CRPQS, soit une augmentation de 11 % par rapport à l'an dernier :

- 2 concernant l'ASSS des Laurentides
- 13 concernant les organismes communautaires
- 29 en résidence privée pour aînés
- 15 en ressource offrant de l'hébergement en toxicomanie et en jeu pathologique
- 25 concernant les services préhospitaliers d'urgence
- 137 motifs de plaintes
- 77 mesures correctives
- 22 % des mesures à portée individuelle
- 78 % des mesures à portée systémique
- 77 % des dossiers traités en moins de 45 jours
- 5 dossiers transmis au 2e palier (Protecteur du citoyen)

74 dossiers d'intervention[1] ont été traités par la CRPQS, soit une augmentation de 28% par rapport à l'an dernier :

- 1 concernant l'ASSS des Laurentides
- 2 concernant les organismes communautaires
- 52 en résidence privée pour aînés
- 13 en ressource offrant de l'hébergement en toxicomanie et en jeu pathologique
- 4 concernant les services préhospitaliers d'urgence
- 2 visaient d'autres instances
- 134 motifs d'intervention
- 41 mesures correctives
- 63% des mesures à portée individuelle
- 37% des mesures à portée systémique

292 activités liées aux autres fonctions du CRPQS ont été réalisées :

- 136 demandes d'assistance
- 79 demandes de consultations
- 47 activités de promotion et d'information
- 4 communications au conseil d'administration
- 4 participations au comité de vigilance
- 22 activités de collaboration au fonctionnement du régime des plaintes

[1] *Intervention (signalement) : information portée à l'attention du commissaire aux plaintes et à la qualité des services qui l'incite à intervenir de sa propre initiative, art.33.7 de la Loi sur les services de santé et des services sociaux.*

Établissements des Laurentides :

Au cours de l'exercice 2011-2012, 1205 dossiers de plaintes et interventions ont été traités par les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) et les médecins examinateurs.

980 plaintes ont été traitées et conclues en première instance dans les établissements de la région, soit une augmentation de 1% par rapport à l'an dernier :

- 755 dossiers conclus par les CLPQS
- 225 dossiers conclus par les médecins examinateurs
- 81% des dossiers de plaintes concernent les services offerts dans les centres hospitaliers
- 1 299 motifs de plaintes,
- 557 mesures correctives
- 29% des mesures à portée individuelle
- 71% des mesures à portée systémique
- 66% des dossiers traités en moins de 45 jours
- 36 dossiers transmis au 2e palier (Protecteur du citoyen)
- 15 dossiers transmis au comité de révision

225 dossiers d'intervention ont été traités par les CLPQS , soit une augmentation de 11% par rapport à l'an dernier :

- 254 motifs d'intervention
- 109 mesures correctives
- 33% des mesures à portée individuelle
- 66% des mesures à portée systémique

1243 activités liées aux autres fonctions des CLPQS ont été réalisées :

- 673 demandes d'assistance
- 165 demandes de consultations
- 173 activités de promotion et d'information
- 25 communications au conseil d'administration
- 45 participations au comité de vigilance
- 162 activités de collaboration au fonctionnement du régime des plaintes

Table des matières

Mot de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Les faits saillants de la dernière année

Introduction Le régime d'examen des plaintes et ses assises légales 12
Le portrait de la région des Laurentides 15
La présentation du rapport annuel 17

Chapitre 1 **Bilan régional sur l'application du régime d'examen des plaintes** 19

1.1 Le bilan des plaintes formulées auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services 19
1.2 Les participations statutaires de la CRPQS 19
1.3 Le bilan régional 21
1.4 Les constats 22
1.4.1 Les résidences privées pour aînés 23
1.4.2 Les services préhospitaliers d'urgence 23
1.4.3 Les organismes communautaires 24
1.4.4 L'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides 25
1.4.5 Les ressources offrant de l'hébergement en toxicomanie et en jeu pathologique 25
1.5 Les motifs de plaintes ayant donné lieu à des mesures correctives ... 25
1.6 Les statistiques du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services 26
1.7 La définition de différents motifs de plaintes 30

Chapitre 2 Bilan local des établissements sur l'application du régime d'examen des plaintes 31
2.1 Les plaintes et interventions formulées auprès des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services 31
2.2 Les statistiques des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services 32
2.3 Les statistiques des médecins examinateurs 34
2.4 Les statistiques des comités de révision 35

Conclusion et orientations 37

Liste des sigles 39

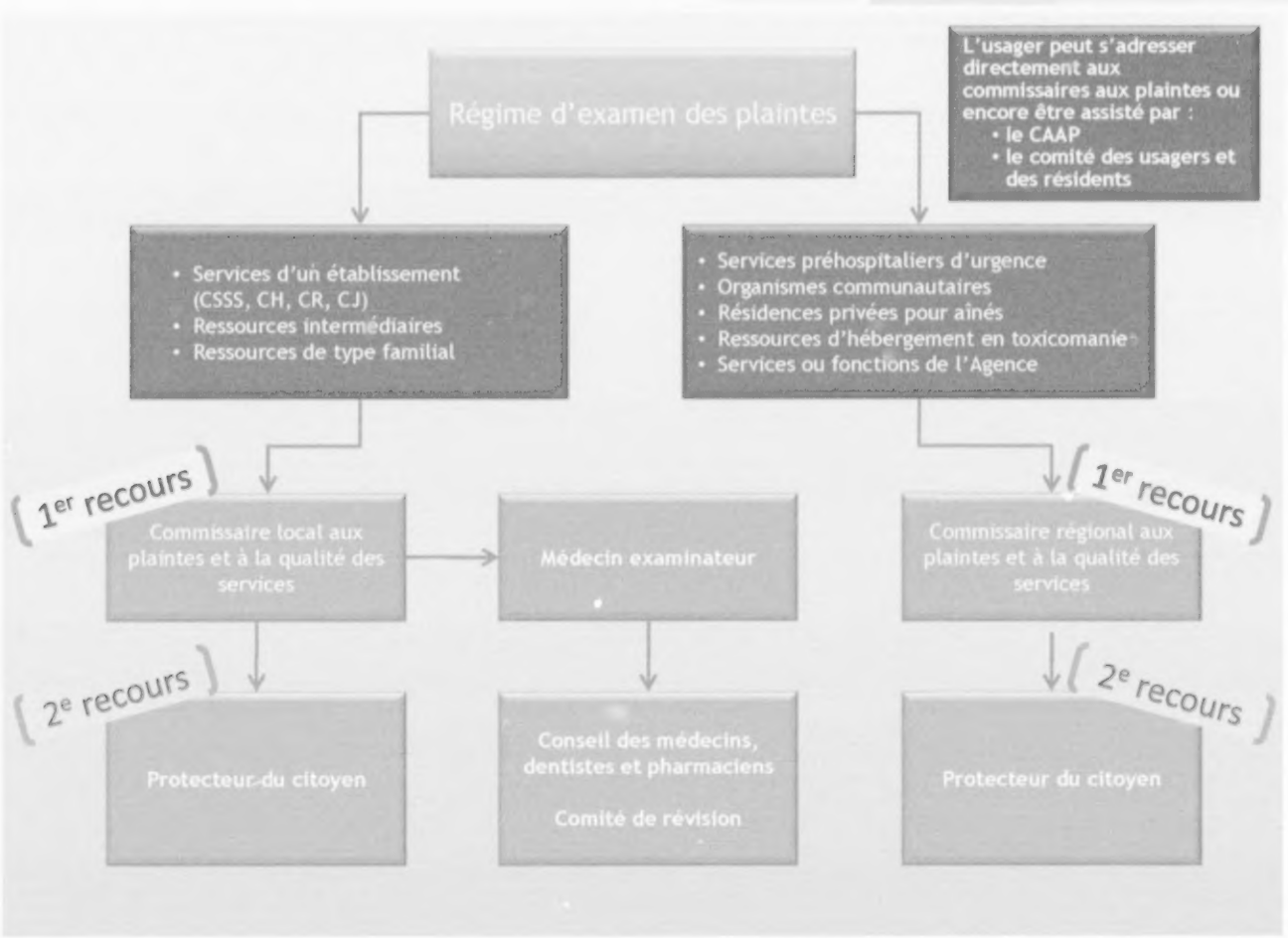
Introduction

Le régime d'examen des plaintes et ses assises légales

Rôles et responsabilités du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services

Nommé par le conseil d'administration, le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services (CR-PQS) est responsable envers ce dernier du respect des droits des personnes qui s'adressent à lui dans le cadre de ses fonctions et du traitement diligent de leurs plaintes. Quoi qu'il en soit, il exerce, notamment, les fonctions suivantes :

- Appliquer la procédure d'examen des plaintes en recommandant, au besoin, toutes mesures susceptibles d'en améliorer le traitement.
- Assurer la promotion de l'indépendance de son rôle à l'Agence, ainsi que la promotion du régime d'examen des plaintes.
- Assurer l'assistance nécessaire à une personne dans la formulation de sa plainte, tout en l'informant qu'elle peut être accompagnée par le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Laurentides (CAAP), organisme communautaire de la région auquel est dévolu le mandat d'accompagnement au sens de la loi.
- Examiner avec diligence une plainte, dès sa réception.
- Saisir toute instance visée lorsqu'en cours d'examen, une pratique ou une conduite d'un membre soulève des questions d'ordre disciplinaire et formuler toute recommandation à cet effet dans ses conclusions.
- Informer dans un délai de 45 jours le plaignant des conclusions motivées auxquelles il est arrivé, accompagnées, le cas échéant, des recommandations transmises aux instances concernées et indiquer les modalités de recours auprès du Protecteur des usagers.
- Intervenir de sa propre initiative lorsque les faits sont portés à sa connaissance et qu'il a des motifs raisonnables de croire que les droits d'une personne ne sont pas respectés.
- Donner son avis sur toute question relevant de sa compétence que lui soumettent les instances citées par la loi.
- Dresser au moins une fois par année un bilan de ses activités.



Mission et valeurs du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services

Ayant pour mission de s'assurer du respect et de l'application du régime d'examen des plaintes, le commissaire aux plaintes s'assure également de promouvoir la qualité des services et le respect des droits des usagers. Inspirée par les valeurs organisationnelles énoncées au sein du code d'éthique de l'Agence, mes actions et mes réflexions reposent sur des valeurs dont les principales se déclinent ainsi : le respect, la transparence, la rigueur, l'impartialité, l'équité et l'empathie. Ces valeurs se traduisent dans l'exécution de mon rôle et de mes responsabilités, tant auprès des usagers, des partenaires que de l'ensemble de la population.

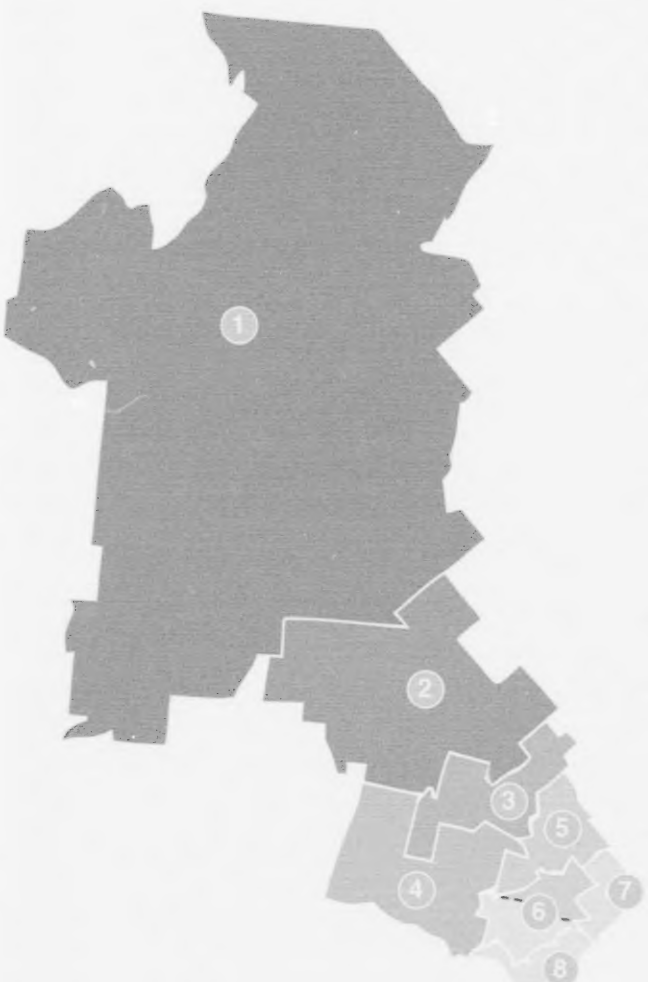
Le portrait de la région des Laurentides

Le réseau de la santé et des services sociaux des Laurentides

En plus des sept CSSS, le réseau régional des Laurentides est composé du Centre jeunesse des Laurentides, du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle Le Florès, du Centre de réadaptation en déficience physique Le Bouclier, du Centre de réadaptation en alcoolisme et toxicomanie André-Boudreau et du Centre d'hébergement indépendant La Résidence de Lachute.

À ces établissements publics s'ajoutent trois établissements privés conventionnés, soit la Villa Soleil et le CHSLD Vigi Deux-Montagnes pour l'hébergement des personnes âgées, ainsi que le centre de réadaptation en déficience intellectuelle Pavillon Sainte-Marie. Chacun de ces établissements doit avoir un commissaire local aux plaintes et à la qualité des services et un médecin examinateur, s'il y a lieu.

On compte également dans la région 135 résidences privées pour aînés certifiées et 33 en processus de certification, plus de 150 organismes communautaires financés, huit compagnies ambulancières et dix ressources d'hébergement en toxicomanie et jeu pathologique. C'est la commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services qui est responsable de la gestion des plaintes de ces organismes, incluant l'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides.



1 MRC d'Antoine-Labelle

CSSS d'Antoine-Labelle, pop. : 35 857

Mont-Laurier et Rivière-Rouge

2 MRC des Laurentides

CSSS des Sommets, pop. : 45 306

Sainte-Agathe-des-Monts

3 MRC des Pays-d'en-Haut

CSSS des Pays-d'en-Haut, pop. : 39 439

Sainte-Adèle

4 MRC d'Argenteuil

CSSS d'Argenteuil, pop. : 31 133

Lachute

5 MRC de la Rivière-du-Nord

CSSS de Saint-Jérôme, pop. : 138 345

Saint-Jérôme et partie nord de la MRC de Mirabel

6 MRC de Mirabel

Mirabel

7 MRC de Thérèse-de-Blainville

CSSS de Thérèse-De Blainville, pop. : 153 026

Sainte-Thérèse

8 MRC de Deux-Montagnes

CSSS du Lac-des-Deux-Montagnes, pop. : 109 243

Saint-Eustache et partie sud de la MRC de Mirabel

Limite de la MRC de la Rivière-du-Nord - Mirabel Nord et de la MRC de Deux-Montagnes - Mirabel Sud

La présentation du rapport annuel

Le rapport annuel sur l'application du régime d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services pour l'exercice 2011-2012 se veut une reddition de comptes conformément aux dispositions applicables de la Loi sur les services de santé et services sociaux . Ainsi, il se scinde en deux grands chapitres, soit un portrait régional de l'application du mécanisme de traitement des plaintes et un portrait local représentant le bilan des données colligées par les établissements de la région en matière d'application du régime d'examen des plaintes.

Au-delà de cet impératif de reddition de comptes, le rapport annuel sur l'application du régime d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services est également un mécanisme additionnel de promotion des droits et des obligations des usagers et de tous les intervenants du réseau de santé.

[5] L.R.Q. chap. S-4.2.art.76.12

Chapitre 1
Bilan régional sur l'application du régime d'examen des plaintes

1.1 Les activités ponctuelles réalisées par la commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services

Au cours de la dernière année, outre des rencontres avec les auteurs des plaintes et les représentants des organismes en cause, la CRPQS a également établi des liens avec les différents partenaires de la région afin d'instaurer un climat de confiance tant auprès des usagers, que des différents intervenants, agissant souvent à titre de médiatrice et favorisant ainsi la recherche de solutions à la satisfaction de tous.

Concrètement, voici quelques représentations ou activités diverses effectuées, entre autres, dans le but de favoriser l'engagement envers l'amélioration de la qualité des soins et des services, ainsi que la promotion du régime de traitement des plaintes dans sa globalité :

- rencontre avec différents partenaires de la région, notamment les dirigeants du CAAP, des compagnies privées de Services préhospitaliers d'urgence, des dirigeants de l'organisme Droits et recours Laurentides, des directeurs des organismes en toxicomanie et jeu pathologique, des propriétaires de résidences privées pour aînés;
- participation à la journée de consultation pour l'élaboration du plan d'action régional visant à contrer la maltraitance envers les aînés;
- conférencière à la rencontre des propriétaires et gestionnaires de résidences pour personnes âgées, membres du Regroupement québécois des résidences pour aînés (RQRA);
- organisation de formations pour les commissaires régionaux sur le logiciel SIGPAQS et la recevabilité des plaintes;
- participation à la formation sur la prévention et le règlement de différents offerte par l'Université de Sherbrooke;
- collaboration au lancement du Calendrier Info-droits des usagers 2012, et à l'élaboration de l'édition 2013.

1.2 Participations statutaires de la CRPQS

Engagement de la commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services au niveau provincial

Afin de connaitre les meilleures pratiques et de pouvoir les partager avec les commissaires locaux de la région et éventuellement pour influencer les orientations dans le cadre du régime d'examen des plaintes, la CRPQS est membre de la Table provinciale des commissaires régionaux aux plaintes et à la qualité des services à la direction de la Qualité au ministère de la Santé et des Services sociaux.

Elle est également membre de la Table des CRPQS. Ces rencontres permettent notamment de favoriser l'échange d'expertise, le développement de la pratique et d'améliorer, par le fait même, la qualité des interventions des commissaires.

Sous-comité régional des commissaires aux plaintes et à la qualité des services

Au cours de la dernière année, le sous-comité régional des commissaires aux plaintes et à la qualité des services s'est réuni à quatre reprises.

Ces rencontres ont permis d'une part de faire circuler l'information reçue de la direction de la qualité du ministère de la Santé et des Services sociaux, et de permettre aux commissaires d'échanger ensemble sur des situations nécessitant un partage d'expertise et de coordonner des activités de formation à l'attention des commissaires de la région.

Regroupement régional des comités des usagers et de résidents des Laurentides (1 rencontre)

Dans le cadre de ses fonctions, la CRPQS occupe également celle de répondante régionale des comités des usagers de la région des Laurentides. Une première rencontre a été organisée afin de réunir les présidents et les représentants des comités des usagers et de résidents. Riche en partage d'expertise et échanges sur les outils de promotion des droits des usagers, cette rencontre a permis également de formuler le mandat de ce regroupement et de renouveler pour une troisième année consécutive, le projet de réalisation du calendrier Info-droits des usagers. Notons que ce projet connaît un franc succès dans les Laurentides et est le fruit d'un travail de collaboration impliquant cinq comités des usagers de la région.

Comité de vigilance et de la qualité des services (CVQS)

Dans une perspective d'amélioration de la qualité des services offerts dans les établissements du réseau de la santé et des services sociaux, et suivant le respect des droits individuels et collectifs, le conseil d'administration doit créer un Comité de vigilance et de la qualité des services, responsable principalement d'assurer auprès du conseil d'administration le suivi des recommandations du CRPQS et du Protecteur des citoyens. Ainsi, il doit veiller à ce que l'Agence s'acquitte de ses responsabilités en matière de qualité des services et du respect des droits des usagers. Au cours de la dernière année, dans le cadre de ses fonctions, la CRPQS a participé à quatre rencontres du CVQS.

Séances du Conseil d'administration de l'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides

La CRPQS utilise ce moment privilégié afin de dresser un bilan de ses activités, ainsi qu'un sommaire exécutif des plaintes. De plus, un exposé des motifs de plaintes graves ou fréquents est effectué.

---

[1] *L.R.Q. chapitre S 4-2, article 76.12*

1.3 Bilan régional

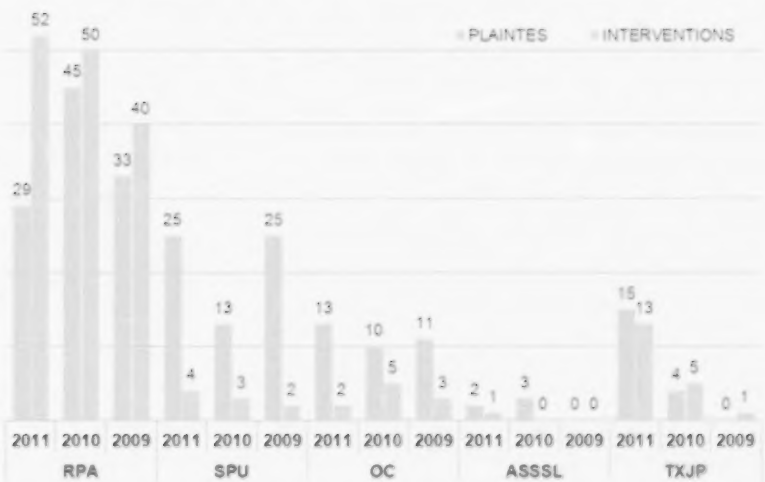
Dans le cadre de ses fonctions, la commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services a ouvert 373 nouveaux dossiers dans le logiciel SIGPAQS.

Ce tableau indique le nombre total de dossiers déposés à la CRPQS entre le 1er avril 2011 et le 31 mars 2012 en distinguant selon le type de traitement et les instances visées.

Ce graphique illustre les variations entre les années 2009-2010, 2010-2011 et 2011-2012 en TERMES de traitement de dossiers de plaintes et d'interventions, selon le type de traitement et les instances visées.

1er avril 2011 au 31 mars 2012 = 158 dossiers
1er avril 2010 au 31 mars 2011 = 138 dossiers
1er avril 2009 au 31 mars 2010 = 115 dossiers

Le nombre de plaintes et d'interventions
a augmenté de 20 % cette année.



RPPA : résidences privées pour aînés

SPU : services préhospitaliers d'urgence

OC : organismes communautaires

TxJP : ressources en toxicomanie et jeu pathologique

ASSSL : Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides

1.4 Constats

Il appert que le nombre de dossiers de plaintes déposés a augmenté de 11 % cette année, passant à 84 par rapport à 76 au cours de l'année précédente.

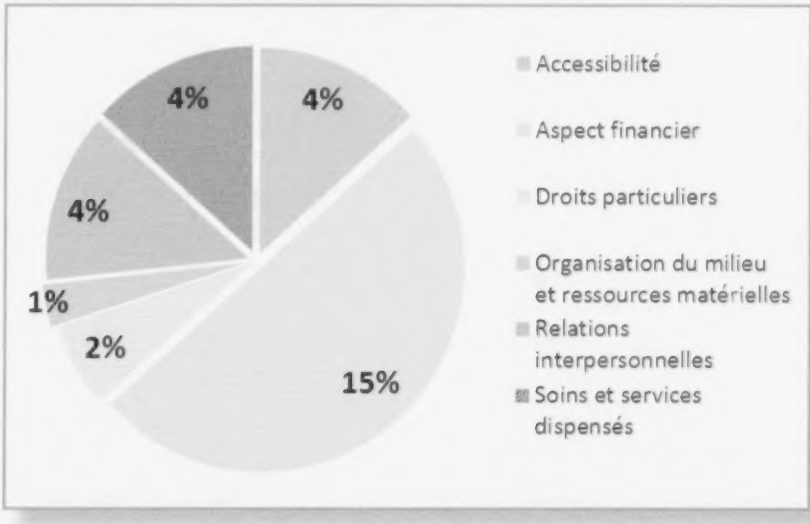
Il est à noter que 35 % des plaintes concernent les résidences privées pour aînés, 30 % les services préhospitaliers d'urgence, 18 % les ressources offrant de l'hébergement en toxicomanie et en jeu pathologique, 16 % les organismes communautaires et 2 % les activités de l'Agence.

1.4.1 Les résidences privées pour aînés (RPA)

Les motifs des 29 plaintes ayant été conclues au cours de la dernière année dans les RPA sont par ordre d'importance : l'organisation du milieu (alimentation et sécurité), les soins et services, les relations interpersonnelles, les aspects financiers, l'accessibilité aux services et les droits particuliers Nous constatons une diminution du nombre de plaintes dans les RPA, toutefois, le nombre d'interventions de la CRPQS à la suite d'un signalement de la part d'un tiers a augmenté par rapport à l'an passé. Le partenariat établi avec les CSSS de la région, l'information transmise à la population par le biais de diverses représentations, les activités de sensibilisation, la certification des RPA les et campagnes publicitaires ont pu contribuer cette hausse de signalements.

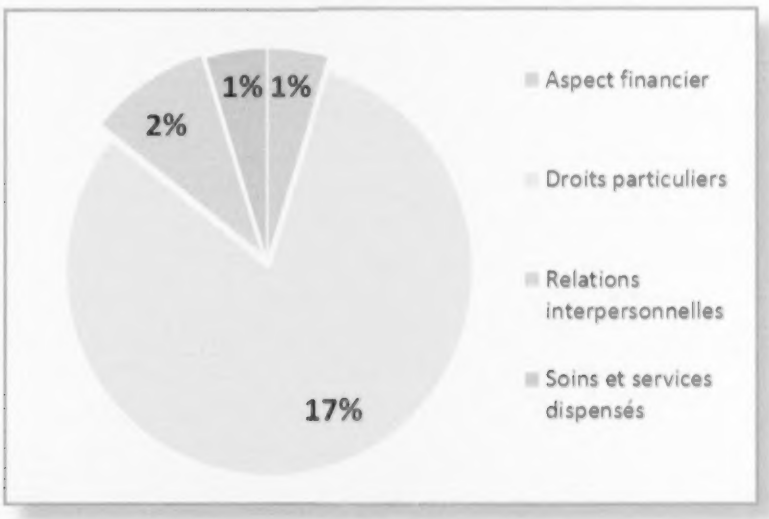
1.4.2 Les services préhospitaliers d'urgence

Les frais reliés aux services ambulanciers sont fréquemment contestés par les utilisateurs, notamment en ce qui a trait aux personnes ayant été transportées en vertu de l'application de la Loi P-38 (Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elle-même ou pour autrui). Des 25 plaintes ayant été conclues au cours de la dernière année auprès des services préhospitaliers d'urgence, six ont fait l'objet d'une demande de remboursement en lien avec l'application de la Loi P-38. Voici, par ordre d'importance les motifs de plaintes reliés aux services préhospitaliers d'urgence : l'aspect financier, l'accessibilité, les soins et services dispensés, les relations interpersonnelles, les droits particuliers et l'organisation du milieu et des ressources matérielles.



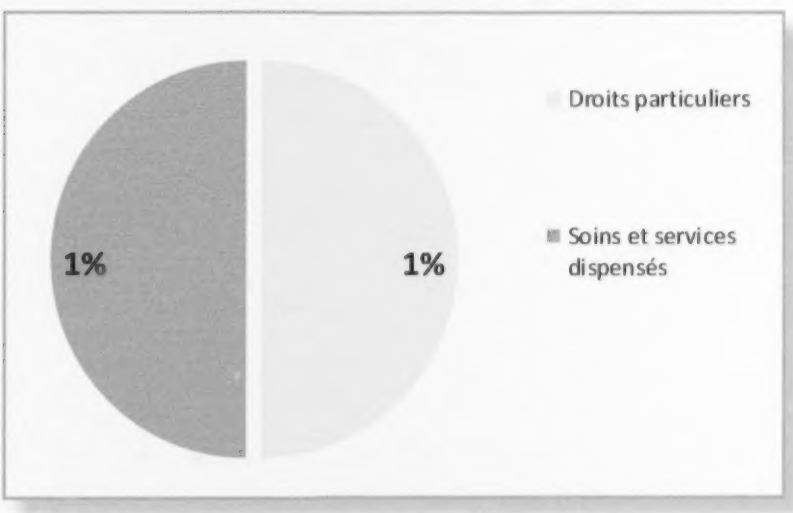
1.4.3 Les organismes communautaires

13 plaintes ont été conclues au cours de la dernière année auprès des organismes communautaires de la région. Il est à noter que de ces 13 plaintes, 11 concernait un seul et même organisme communautaire et le motif principal était les droits particuliers. Voici les motifs de plaintes concernant les organismes communautaires par ordre d'importance : les droits particuliers, les relations interpersonnelles, l'aspect financier et les soins et services dispensés.



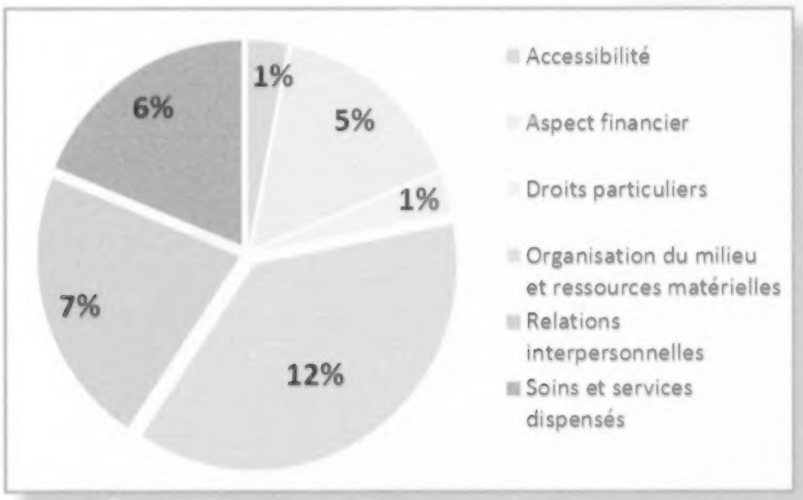
1.4.4 Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides

Les deux dossiers de plaintes conclus concernant les activités de l'Agence comptent pour 2 % des plaintes reçues. Un dossier concernait l'accessibilité régionale aux services d'hémodialyse et le deuxième dossier, le Service régional d'admission en CHSLD. Les motifs de ces plaintes visaient l'accessibilité (délais) et les soins et services (organisation régionale).



1.4.5 Ressources offrant de l'hébergement en toxicomanie et en jeu pathologique

15 dossiers de plaintes ont été conclus en lien avec les services offerts dans les ressources offrant de l'hébergement en toxicomanie et en jeu pathologique, correspondant à 11 dossiers de plus que l'an passé. Notons que ce n'est que depuis juillet 2010 que ces ressources sont soumises au processus de certification par le conseil québécois d'agrément. Les motifs de plainte par ordre d'importance sont : l'organisation du milieu et les ressources matérielles, les relations interpersonnelles, les soins et services dispensés, les aspects financiers, l'accessibilité et les droits particuliers.



1.5 Les motifs de plaintes ayant donné lieu à des mesures correctives

77 mesures correctives ont été prescrites et entérinées par les instances concernées.

Ces mesures visaient majoritairement des améliorations à portée systémique (78 %) (voir schéma 1) c'est-dire l'amélioration du service dans son ensemble, alors que 22 % d'entre elles étaient à portée individuelle (voir schéma 2) permettant de régler une problématique propre au plaignant. Les mesures correctives proposées ont permis de corriger certaines lacunes dans les services, dont notamment la qualité des communications, des relations interpersonnelles, la formation du personnel et l'amélioration des conditions de vie.

Schéma 1

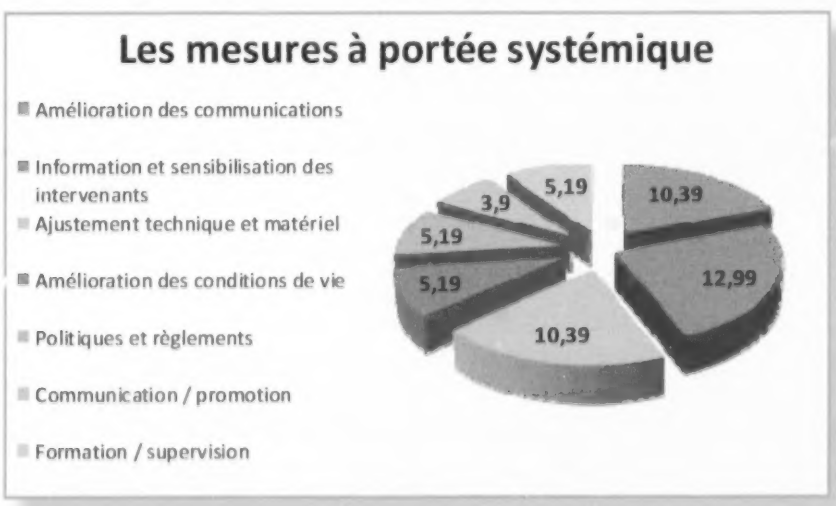
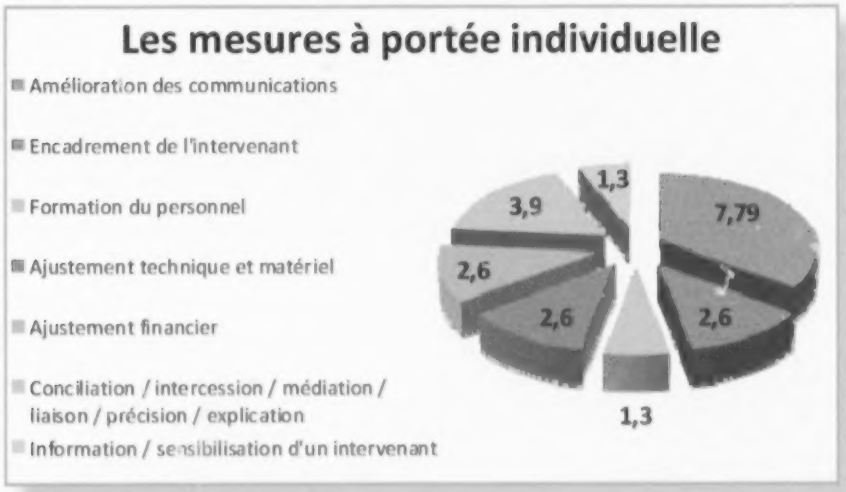


Schéma 2



1.6 Les statistiques du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services

TABLEAU 1

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN				
En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au 2e palier
7	84	75	16	5

TABLEAU 2

COMPARATIF AVECLES ANNÉES ANTÉRIEURES	
Exercice	Nombre de dossiers de plaintes reçus durant l'exercice
2011-2012	84
2010-2011	76
2009-2010	68

TABLEAU 3

BILAN DES DOSSIERS D'INTERVENTIONS SELON L'ÉTAPE DE TRAITEMENT			
En cours de traitement au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours de traitement à la fin de l'exercice
7	74	59	22

TABLEAU 4

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN ET L'INSTANCE VISÉE							
INSTANCE VISÉE	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice		Conclus durant l'exercice		En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au 2e palier
		Nombre	%	Nombre	%		
Agence	0	2	2.38	2	2.67	0	1
Organisme communautaire	0	13	15.48	4	5.33	9	0
Résidence privée pour aînés	5	29	34.52	32	42.67	2	0
Ressources offrant de l'hébergement en toxicomanie et en jeu pathologique	0	15	17.86	14	18.67	1	1
Services préhospitaliers d'urgence	2	25	29.76	23	30.67	4	3
TOTAL	7	84	100.00	75	100.00	16	5

TABLEAU 5

ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTES DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON L'AUTEUR		
AUTEUR	NOMBRE	%
Représentant	33	44 59 %
Tiers	1	1,35 %
Usager	40	54,05 %
TOTAL	74	100 %

Ce tableau nous indique que dans 54 % des dossiers, c'est l'usager qui a porté plainte lui-même. Dans les autres dossiers, l'usager a été représenté par un proche ou par un tiers.

TABLEAU 6

ÉTAT DES DOSSIERS D'INTERVENTIONS DONT LE TRAITEMENT A ÉTÉ CONCLU SELON L'INSTANCE VISÉE						
INSTANCE VISÉE	En cours de traitement au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice		Conclus durant l'exercice		En cours de traitement à la fin de l'exercice
		Nombre	%	Nombre	%	
Organisme communautaire	0	3	5.17	2	3.57	1
Résidence pour personnes âgées	5	49	84.48	48	85.71	6
Ressources offrant de l'hébergement en toxicomanie et en jeu pathologique	0	3	5.17	3	5.36	0
Services préhospitaliers d'urgence	1	3	5.17	3	5.36	1
TOTAL	6	58	100.00	56	100.00	8

TABLEAU 7

ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTES DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE DÉLAI D'EXAMEN		
DÉLAI D'EXAMEN	Nombre	%
Moins de 3 jours	1	1.33
4 à 15 jours	6	8.00
16 à 30 jours	21	28.00
31 à 45 jours	30	40.00
Sous-total	58	77.33
46 à 60 jours	12	16.00
61 à 90 jours	3	4.00
91 à 180 jours	1	1.33
181 jours et plus	1	1.33
Sous-total	17	22.66
TOTAL	75	100.00

Des efforts ont été consentis afin d'améliorer les délais dans la transmission des conclusions aux parties impliquées. Dans la totalité des cas où le dépassement était au-delà de 45 jours, le non-respect de ce délai s'est fait d'un commun accord avec le plaignant, dans la mesure où ce délai s'avérait nécessaire, eu égard, notamment, à la complexité du cas, sa spécificité ou la non-disponibilité en temps opportun d'informations pertinentes.

(Voir définition page 30)

TABLEAU 8

ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTES TRANSMIS AU 2e RECOURS SELON LE MOTIF			
MOTIF	Nombre	% Par motif	% Total
Accessibilité	1	100.00	12.50
Aspect financier	2	100.00	25.00
Droits particuliers	2	100.00	25.00
Organisation du milieu et ressources matérielles	1	100.00	12.50
Relations interpersonnelles	1	100.00	12.50
Soins et services dispensés	1	100.00	12.50
TOTAL	8	100.00	100.00

En matière de santé et de services sociaux, le Protecteur du citoyen agit généralement en deuxième recours après que la question ait été examinée par un commissaire local ou régional aux plaintes et à la qualité des services. Il peut toutefois intervenir en premier recours :

- s'il juge que les droits d'une personne ou d'un groupe de personnes n'ont pas été respectés, ou que ces personnes sont menacées et que l'exercice du recours prévu en première étape serait inutile ou inapproprié;
- si, dans un délai de 45 jours, la personne n'a pas eu de réponse du commissaire à qui elle s'est adressée;
- s'il reçoit un signalement.

(Voir définition page 30)

TABLEAU 9

PLAINTES ET INTERVENTIONS ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTES ET D'INTERVENTIONS DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE MOTIF			
MOTIF	PLAINTE	INTERVENTION	TOTAL
Accessibilité et continuité	11	4	15
Aspect financier	28	10	38
Droits particuliers	9	2	11
Organisation du milieu et ressources matérielles	33	58	91
Relations interpersonnelles	25	30	55
Soins et services dispensés	31	30	61
TOTAL	137	134	271

1.7 Définitions de différents motifs de plaintes

Accessibilité et continuité

Concerne les modalités des mécanismes d'accès ;
Concerne l'accès au bon service, au moment opportun et dispensé aussi longtemps que le nécessite l'état de l'usager.

Aspect financier

Concerne la contribution financière des usagers à certains services selon les normes prévues par la loi :

- facture d'hôpital ;
- facture d'ambulance ;
- contribution au placement ;
- aide matérielle et financière (maintien à domicile, répit-dépannage, etc.).

Droits particuliers

Concerne l'obligation d'informer adéquatement les usagers :

- sur leur état de santé ;
- sur les services offerts ;
- sur les droits, recours et obligations.

Concerne le droit des usagers :

- de consentir aux soins ;
- de porter plainte ;
- de participer à toutes décisions le concernant sur son état de santé et de bien-être.

Organisation du milieu et des ressources matérielles

Concerne l'environnement matériel, physique et humain au sein duquel le service est donné et qui influe sur sa qualité :

- mixité des clientèles ;
- hygiène et salubrité ;
- propreté des lieux ;
- sécurité et protection.

Relations interpersonnelles

Concerne l'intervenant, la relation d'aide qu'il a avec l'usager, l'assistance et le soutien qu'il lui porte, fait appel aux notions de respect, d'empathie et de responsabilisation.

Soins et services dispensés

Concerne l'application des connaissances, du « savoir-faire » et des normes de pratique des intervenants ;
Concerne l'organisation et le fonctionnement général des soins et des services qui affectent la qualité des services.

Chapitre 2
Bilan local des établissements sur l'application du régime d'examen des plaintes

2.1 Les plaintes et interventions formulées auprès des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services

Ce présent chapitre présente les données consolidées des rapports que les établissements de la région ont transmis à l'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides.

Ce bilan quantitatif est basé sur des données statistiques et n'est donc, d'aucune mesure, de nature qualitative.

Ce tableau représente le résumé du nombre de plaintes et d'interventions des établissements de la région.

Nom de l'établissement	Nombre de plaintes et interventions (signalements) reçues			Grand total
	Commissaires locaux		Médecins examinateurs	
	Plaintes	Interventions	Plaintes	
CSSS d'Antoine-Labelle	28	16	29	73
CSSS d'Argenteuil	31	0	26	57
CSSS du Lac-des-Deux-Montagnes	101	70	32	203
CSSS des Pays-d'en-Haut	10	16	0	26
CSSS de Saint-Jérôme	293	63	104	460
CSSS des Sommets	57	46	33	136
CSSS de Thérèse-De Blainville	51	6	1	58
Centre jeunesse des Laurentides	140	4	0	144
Centre André-Boudreau	3	0	0	3
Centre du Florès	18	3	0	21
Pavillon Ste-Marie	0	0	0	0
CRDP Le Bouclier	19	0	0	19
Résidence de Lachute	0	0	0	0
CHSLD Vigi Deux-Montagnes	1	0	0	1
CHSLD Villa Soleil	7	1	0	8
Somme des rapports des établissements	759	225	225	1209
Total SIGPAQS	755	225	225	1205
Écart avec SIGPAQS	(4)			

2.2 Les statistiques des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services

TABLEAU 1

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN				
En cours d'examen au début de l'exercice	*Reçus durant l'exercice*	*Conclus durant l'exercice*	*En cours d'examen à la fin de l'exercice*	*Transmis au 2e palier*
Commissaire local				
70	755	727	98	27
Médecin examinateur				
40	225	232	33	15
Comité de révision				
1	15	14	2	N/A

TABLEAU 2

COMPARATIF AVECLES ANNÉES ANTÉRIEURES			
Exercice	**Nombre de dossiers de plaintes reçus durant l'exercice**		
	CLPQS	Médecin examinateur	Comité de révision
2011-2012	755	225	15
2010-2011	745	172	8
2009-2010	604	134	2

Durant le présent exercice, nous remarquons les différences suivantes comparativement à l'an dernier.

- Les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services ont reçu 10 plaintes de plus comparativement à l'an passé, se traduisant par une augmentation de 1 % par rapport à l'an dernier.
- Les médecins examinateurs ont reçu 53 plaintes de plus comparativement à l'an passé, ce qui se traduit par une augmentation de 31 %.
- Sept dossiers de plus que l'an passé ont été soumis au comité de révision ce qui se traduit par une augmentation de 88 %.

TABLEAU 3

BILAN DES DOSSIERS D'INTERVENTIONS SELON L'ÉTAPE DE TRAITEMENT			
En cours de traitement au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours de traitement à la fin de l'exercice
13	204	203	14

TABLEAU 4

ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTES DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE DÉLAI D'EXAMEN		
DÉLAI D'EXAMEN	Nombre	%
Moins de 3 jours	73	9.88
4 à 15 jours	158	21.38
16 à 30 jours	119	16.10
31 à 45 jours	178	24.09
Sous-total	528	71.45
46 à 60 jours	72	9.74
61 à 90 jours	94	12.72
91 à 180 jours	45	6.09
181 jours et plus	0	0.00
Sous-total	211	28.55
TOTAL	739	100.00

TABLEAU 5

DOSSIERS DE PLAINTES DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON L'AUTEUR		
AUTEUR	Nombre	%
Représentant	26	27.96
Tiers	9	9.68
Usager	58	62.37
TOTAL	93	100.00

Ce tableau nous indique que dans 55 % des dossiers, c'est l'usager qui a porté plainte lui-même. Dans les autres dossiers, l'usager a été représenté par un proche ou par un tiers.

TABLEAU 6

PLAINTES ET INTERVENTIONS ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE ET D'INTERVENTION DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE MOTIF			
MOTIF	PLAINTE	INTERVENTION	TOTAL
Accessibilité	146	35	181
Aspect financier	242	15	257
Droits particuliers	57	32	89
Organisation du milieu et ressources matérielles	105	40	145
Relations interpersonnelles	144	34	178
Soins et services dispensés	290	62	352
TOTAL	987	219	1206

2.3 Les statistiques des médecins examinateurs

TABLEAU 1

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN				
En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au 2e palier
40	225	232	33	15

TABLEAU 2

ÉVOLUTION DU BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN										
EXERCICE	En cours d'examen au début de l'exercice		Reçus durant l'exercice		Conclus durant l'exercice		En cours d'examen à la fin de l'exercice		Transmis au 2e palier	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
2011 - 2012	40	67	225	31	232	49	33	-18	15	67
2010 - 2011	24	0	172	28	156	16	40	67	9	125
2009 - 2010	24	-4	134	6	134	5	24	0	4	-33

TABLEAU 3

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN ET LA MISSION/CLASSE/TYPE							
MISSION / CLASSE / TYPE	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice		Conclus durant l'exercice		En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au 2e palier
		Nombre	%	Nombre	%		
CLSC	0	2	0.89	2	0.86	0	0
CH							
CHSGS	40	222	98.67	229	98.71	33	14
CHSLD	0	1	0.44	1	0.43	0	1
TOTAL	40	225	100.00	232	100.00	33	15

2.4 Les statistiques des comités de révision

ÉTAT DES DOSSIERS AYANT FAIT L'OBJET D'UNE DEMANDE DE RÉVISION SELON LE PROCESSUS D'EXAMEN		
PROCESSUS D'EXAMEN	Nombre	%
Confirmation des conclusions du médecin examinateur	2	66.67
Demande de complément d'examen	1	33.33
Études pour fins disciplinaires	0	0.00
Recommandations de mesures pour réconcilier	0	0.00
TOTAL	3	100.00

Conclusion et orientations

- Le rapport annuel sur l'application du régime d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services a pour but non seulement d'informer la population et les établissements de l'ensemble des activités ayant été réalisées en lien avec le régime d'examen des plaintes, mais également il permet d'identifier des pistes d'amélioration en ce qui a trait aux conditions de vie et d'hébergement des citoyens des Laurentides. De même, il se veut un outil d'orientation quant à l'amélioration des prestations de soins et de services, et ce, dans le respect des droits des usagers.
- En regard de l'analyse des plaintes et des interventions, le bilan fait ressortir des problèmes récurrents au fil des ans. Soulignons plus particulièrement la difficulté qu'éprouvent les propriétaires de résidences privées pour aînés de recruter du personnel qualifié, la méconnaissance de certaines problématiques telles que les déficits cognitifs ou les problèmes reliés à la santé mentale. Qui plus est, il arrive que l'offre de service ne corresponde pas toujours aux besoins de la clientèle, notamment en ce qui a trait aux ressources d'hébergement en toxicomanie et en jeu pathologique. Enfin, il persiste une méconnaissance de la part de la population quant aux procédures et aux normes entourant le transport ambulancier et plus particulièrement eu égard aux frais encourus par ce type de transport.
- Par conséquent, le partenariat entre les différentes ressources de la région, le CAAP et les centres de santé et de services sociaux est indéniable. Je tiens à souligner également que l'ensemble des instances visées par les plaintes et intervention de la commissaire régionale ont fait preuve d'ouverture et ont offert leur entière collaboration au traitement de chaque dossier. Leur collaboration témoigne de l'engagement de tous envers l'amélioration de la qualité des services.
- Somme toute, la protection des personnes vulnérables demeure au cœur des préoccupations de la CRPQS. Bien que les effets positifs se fassent graduellement sentir suite aux modifications législatives visant, notamment la certification des résidences privées pour aînés et des ressources en toxicomanie ou en jeu pathologique, il n'en demeure pas moins que les ressources en santé mentale ne sont soumises à aucune réglementation particulière. Par conséquent, à ce jour, la CRPQS ne peut y intervenir en toute légitimité.
- En terminant, il m'est possible d'affirmer que le régime actuel d'examen des plaintes fonctionne bien et qu'il est davantage connu des usagers et de leur représentant. Soulignons à cet égard, les efforts mis de l'avant afin de promouvoir les droits des usagers et l'importance de la qualité des services, et ce, tant de la part du personnel et des intervenants du réseau de la santé et des services sociaux, que des différentes associations et des comités d'usagers et de résidents.

Liste des sigles

ASSS	Agence de la santé et des services sociaux
ASSSL	Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides
CAAP	Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes
CH	Centre hospitalier
CHSGS	Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés
CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CJ	Centre jeunesse
CLPQS	Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
CLSC	Centre local de services communautaires
CR	Centre de réadaptation
CRPDI	Centre de réadaptation pour personnes ayant une déficience intellectuelle
CRPDP	Centre de réadaptation pour personnes ayant une déficience physique
CRPQS	Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services
CSSS	Centre de santé et de services sociaux
CVQS	Comité de vigilance et de la qualité des services
OC	Organismes communautaires
RPA	Résidences privées pour aînés
RQRA	Regroupement québécois des résidences pour aînés
SIGPAQS	Système d'information de gestion des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services
SPU	Service préhospitaliers d'urgence
TxJP	Ressources en toxicomanie et jeu pathologique

Agence de la santé
et des services sociaux
des Laurentides
Québec